KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Zaman yang modern ini, teknologi berkembang sangat pesat. Seiring dengan perkembangan tersebut, teknologi juga membawa perubahan ke dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi yang terus maju dan berkembang, membuat segala sesuatu dapat diselesaikan dengan mudah, cepat, dan praktis sehingga hal tersebut membuat gaya hidup masyarakat semakin berubah.

Kemajuan teknologi juga telah melahirkan era baru yaitu era digital. Dengan masuknya era digital di Indonesia, perusahaan semakin bersaing untuk menjadi yang terdepan, dan terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih. Dengan memanfaatkan teknologi, perusahaan bersaing untuk menciptakan fitur atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara cepat, mudah, dan praktis. Contohnya, banyak hal yang dapat kita lakukan hanya dengan menggunakan gadget, seperti membeli kebutuhan secara online, membayar tagihan secara online, memesan jasa transportasi secara online, melakukan transaksi pembayaran, pembelian, dan sebagainya.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan transportasi menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Salah satu aplikasi layanan transportasi online yang populer di Indonesia adalah Gojek. Selain menyediakan jasa transportasi (Go Ride, Go Car,) Gojek juga menyediakan jasa-jasa lain yang memudahkan konsumen seperti jasa antar makanan(Go Food), jasa antar barang(Go Send), jasa layanan kebersihan (Go Clean, Go Laundry), dan jasa- jasa lainnya.

Dari banyaknya fitur yang terdapat di aplikasi Gojek , penulis memilih layanan pemesanan makanan (Go Food) karena melihat tinginya *demand* akan pemesanan makanan secara online ini. Tingginya demand ini disebabkan oleh gaya hidup masyarakat yang dinamis untuk memenuhi kebutuhannya secara cepat, praktis, hemat waktu, dan fleksibel.

Dengan adanya layanan Go Food, konsumen sangat dimudahkan karena sekarang konsumen tidak perlu repot untuk pergi jauh dan mengantri ke tempat makanan atau restoran untuk membeli makanan. Melihat ketertarikan konsumen terhadap fitur Go Food, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Preferensi Merek Pengguna Go Food di Wilayah Jakarta Utara.

Tabel 1. 1

Hasil preliminary research

No	Variabel	jumlah responden	presentase
1	Promosi	18	51.43%
2	Kualitas Layanan	24	68.57%
3	Citra Merek	20	57.14%

Sumber: Lampiran 1

Preliminary research dilakukan pada 35 pengguna Go Food dan responden boleh menjawab alasan memilih menggunakan Go Food lebih dari satu variabel. Hasil dari *preliminary research* adalah faktor- faktor yang membuat pengguna lebih memilih menggunakan (preferensi) Go Food adalah promosi, kualitas layanan, dan citra merek.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan *preliminary research*, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Promosi Go Food?
2. Bagaimana Kualitas Layanan Go Food?
3. Bagaimana Citra Merek Go Food?
4. Bagaimana pengaruh promosi terhadap preferensi merek pengguna Go Food?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap preferensi merek pengguna Go Food?
6. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap preferensi merek pengguna Go Food?

C. Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan antara lain:

1. Objek penelitian ini berfokus pada Go Food.
2. Subjek penelitian ini adalah pengguna layanan Go Food di Wilayah Jakarta Utara.
3. Wilayah penelitian ini adalah di Jakarta Utara.
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2019- Februari 2020.
5. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 reponden.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut "Pengaruh promosi, kualitas layanan, citra merek terhadap preferensi merek pengguna Go Food di Wilayah Jakarta Utara?"

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui Promosi Go Food
2. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Go Food
3. Untuk mengetahui Citra Merek Go Food
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh dari promosi terhadap preferensi merek pada pengguna Go Food di Wilayah Jakarta Utara.
5. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh dari kualitas layanan terhadap preferensi merek pada pengguna Go Food di Wilayah Jakarta Utara.
6. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh dari citra merek terhadap preferensi merek pada pengguna Go Food di Wilayah Jakarta Utara.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan:

Penulis berhadap penelitian ini dapat menjadi masukan dan saran bagi perusahaan tentang pengaruh promosi, kualitas layanan, dan citra merek terhadap preferensi merek guna menyesuaikan strategi pemasaran di masa yang akan datang supaya unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Bagi Penulis:

Penelitian ini menjadi Sarana yang baik bagi penulis dalam melatih diri dan mengalokasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di *Kwik Kian Gie School of Business*.dan penelitian ini adalah salah satu syarat kelulusan penulis untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di *Kwik Kian Gie School of Business*.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan memberikan informasi tentang hal-hal yang mempengaruhi preferensi merek melalui promosi, kualitas layanan dan citra merek.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.